附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

## 〔以提供協助／作出澄清的方式終結的個案〕

## 水務署

**個案編號：OMB 2006/4255**

**更換水錶 — (a)就有否保留投訴人單位的舊水錶一事提供前後矛盾的資料；以及(b)沒有預先通知便拆除新水錶，也沒有檢查屋內的供水設備**

### 投訴

投訴人聲稱自水務署更換其住宅單位的水錶後，水費隨即驟減。他們因此懷疑已拆除的舊水錶不準確，遂致電該署要求檢驗。然而，接聽熱線電話的職員最初說該署有保存舊水錶，其後又說水錶已棄掉，無法檢查。此外，投訴人又指水務署沒有預先通知便拆除他們的新水錶，也沒有遵守承諾檢查屋內的供水設備。

### 提供錯誤資料

2. 水務署每年拆除和更換的舊水錶約270,000個，假如全數保留以備日後測試，將需要大量存放空間及人手，並不可行。故此，已拆除的舊水錶均作為廢物處置。

3. 該署承認，熱線職員確曾錯誤表示仍有保存舊水錶。該署已提示屬下職員，所有經長期使用後拆除的舊水錶均會立即棄置。

### 抄錶出錯及手民之誤

4. 投訴人的女兒曾致電水務署提出水費爭議，職員答覆說該署只能派員把新水錶拆除後進行測試，但其後發出的通知信卻表示會到其單位更換水錶及檢查供水設備。該署解釋，通知信提及會檢查供水設備，其實是手民之誤。另一方面，該署職員在更換水錶當日確曾嘗試聯絡投訴人，但其單位無人應門，故此留下通知書，告知有關更換水錶的事宜。

5. 水務署亦曾翻查投訴人單位以往的用水記錄及水錶讀數，確定新水錶操作正常，水費驟減很可能是因為抄錶員在例行抄錶時出錯所致。該署其後已調整水費金額，並向投訴人致歉。

### 冰山一角？

6. 水務署在處理這宗個案時接連犯錯，實在令人難以置信，也令人憂慮這宗個案只是冰山一角。申訴專員認為，該署有必要加強職員培訓，盡量減低出錯的機會。

7. 水務署接納上述建議，並已改善職員培訓計劃。

這宗個案顯示部門辦事疏忽

附件 15

## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

### 水務署

個案編號：OMB 2007/3321

逃生通道 — 無理禁止投訴人及其他村民使用某斜坡的梯級

#### 違反承諾

水務署曾承諾在完成某斜坡改善工程後，容許當地村民使用該斜坡新建的梯級。該梯級取代通往山脊引水道的舊有山徑，而且是發生火警時村民唯一的逃生通道。然而，該署其後把梯級的閘門鎖上，不准市民使用。

#### 地政監督的規定

2.　事涉梯級建於兩個斜坡之間，由分區地政處(「地政處」)管理。水務署是該兩個斜坡的維修代理人，並負責斜坡改善工程。該署一直計劃容許村民使用梯級前往引水道。

3.　然而，地政處認為，事涉梯級是為了維修斜坡而興建，不應開放給市民使用。水務署於是把梯級的閘門鎖上，然後把有關地段移交地政處管理。

4.　地政處其後同意，在水務署按指定的標準改善梯級後，再開放給市民使用。

#### 本署觀察所得

5.　水務署在向村民作出承諾前，理應先諮詢地政處的意見。該署假如曾作諮詢，定會知悉地政處對梯級要求的標準，並把相關標準納入斜坡改善工程中。再者，因而產生的誤會、不便和額外支出亦應該可以避免。

6.　為此，本署建議水務署汲取事件的經驗教訓。日後若有同類個案，應先諮詢有關部門，才可向公眾作出任何承諾。

這宗個案顯示部門缺乏諮詢

# 附件 15
# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

## 司法機構、法律援助署及勞工處

個案編號：OMB 2006/4353-4354; OMB 2006/4440

司法機構及法律援助署 — 法援申請 — 在處理投訴人的申請時互相推卸責任

勞工處 — 申索欠薪 — 誤把投訴人的兩個前僱主當作同一僱主

### 投訴

投訴人透過勞工處向前僱主追討假日欠薪，該處安排調解會議，但前僱主沒有出席。投訴人遂向司法機構轄下勞資審裁處(「審裁處」)提出申索，並獲判勝訴。前僱主拒絕支付欠薪，他於是向法律援助署(「法援署」)申請法援，以便入禀法院申請前僱主清盤。

2. 法援署發現審裁處判令上的「被告人」其實涉及兩間公司，故要求投訴人先聯絡審裁處更改判令。但是，審裁處職員卻要他出示法援署的書面要求。投訴人感到受屈，指勞工處轉介其個案至審裁處時，錯誤地把他的兩個前僱主當作同一僱主。他又投訴審裁處及法援署在處理其法援申請時互相推卸責任。

### 勞工處並無出錯

3. 勞工處指出，投訴人表示他曾先後受僱於兩間公司，並出示兩間公司給他的薪酬報税表。勞工處職員向他解釋申索程序時，已提醒他須到公司註冊處查核該兩間公司的註冊地址，以供審裁處落案之用。

4. 本署認為，勞工處把個案轉介審裁處時，已在文件上「被告人」一欄列明該兩間公司的名稱。因此，勞工處並無出錯。

### 司法機構角色中立

5. 在收到勞工處的轉介後，審裁處職員開始草擬申索書，並向投訴人詢問該兩間公司的關係。投訴人表示公司曾改名，但沒有説明是兩間不同的公司。

6. 其後，投訴人致電審裁處職員，申請修改判令中「被告人」的名稱。由於他未能説清楚應如何修改，該處職員遂建議他向法援署索取信件，以便提出申請。

7. 本署認為，鑑於投訴人已核對有關申索書的內容並簽署作實，「被告人」的名稱有誤，不能怪責審裁處職員。再者，該處職員須保持中立，不宜指導與訟的任何一方如何修改判令，只能在程序上提供解説和協助。

### 法援署迅速回應

8. 法援署指出，由於投訴人提供的「被告人」資料與公司查冊資料不符，如要執行判令提出清盤訴訟，投訴人將會遇到法律上的問題。該署律師曾向他解釋更改判令的需要。可是，投訴人從沒有提及審裁處要求他出示該署的信件，才會為他更改判令。假如他曾提出有關要求，法援署定會提供協助。

9.　　由於投訴人沒有具體證據證明曾向法援署提出有關要求，本署實無從判斷。不過，在本署展開查訊後，該署已迅速回應及擬備有關信件，交審裁處跟進。

## 食物環境衞生署

### 個案編號：OMB 2006/2082

### 投訴處理 — 沒有妥善處理一宗關於罐裝汽水的投訴

#### 兩個部門都沒有回應

投訴人在某超級市場購買了數箱罐裝汽水，其中一罐的罐頂邊緣近易拉蓋處有幼細的鋁絲突出，令他在飲用時刺傷口腔。他向當時的衞生福利及食物局(「前衞福局」)查詢有何法例保障消費者權益，以及如何投訴和索償。

2.　　經前衞福局轉介後，食物環境衞生署(「食環署」)認收上述投訴，並告知投訴人由於事件涉及消費品安全，會轉介香港海關(「海關」)跟進。然而，投訴人指該署此後便沒有再作任何交代。

#### 食環署以為海關會跟進

3.　　食環署在接到投訴後，曾與海關磋商，以確定處理這宗個案的權責問題。此外，法律意見認為，投訴涉及飲品容器缺陷，因此不在食環署職權範圍內。該署職員遂發出便箋予海關，要求對方跟進。

4.　　該署解釋，在一般情況下，負責調查投訴的部門會直接回覆投訴人。由於該署職員再沒有收到投訴人的查詢，遂以為海關已跟進投訴。

#### 海關以為食環署會跟進

5.　　海關職員曾以電郵回覆食環署，指出該投訴不在海關的職權範圍之內。此後海關便沒有再收到食環署進一步的消息，亦從未收到食環署職員所指的便箋。海關以為事件已由食環署處理，因此沒有再跟進。

#### 溝通不足

6.　　本署認為，食環署和海關在處理這宗投訴上溝通及協調不足。儘管海關一再表示投訴並不在其職權範圍，食環署仍沒有繼續跟進事件的發展，更以為海關已接手處理此事，實有疏漏之嫌。此外，該署亦沒有告知投訴人有關投訴的進展。

7.　　本署未能證實海關有否收到食環署的便箋，但該署職員應知悉海關拒絕處理該宗投訴的立場。因此，對於食環署表示由於再沒有收到投訴人的查詢，便以為海關已接手處理有關投訴，本署認為這個說法過於牽强。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

## 須保障公眾利益

8.　　雖然食環署及海關都沒有法律依據以跟進有關投訴，但本署認為，政府有責任保障公眾利益。食環署應盡快發信，提醒事涉製造商倍加注意飲品容器的安全。

9.　　食環署接納本署的提議，隨後已向該製造商發出勸諭信。

這宗個案顯示部門溝通及協調不足

## 食物環境衞生署

### 個案編號：OMB 2006/2097

### 投訴處理 — 在處理某宗懷疑食物受污染的投訴時有欠妥善，以及沒有答覆投訴人的信件

## 懷疑食物受污染

二零零四年十月，投訴人的妻子在某超級市場購買一盒牛奶，年幼的女兒在飲用小量牛奶後嚴重不適。投訴人發覺牛奶味帶苦澀，懷疑受到污染，遂向食物環境衞生署(「食環署」)投訴。二零零五年五月，食環署在調查後作具體回覆，指沒有充分證據證明牛奶在購買時已經變壞。然而，該署已向進口商及超級市場發出警告信，提醒他們確保所有出售產品的質量均須符合消費者的要求。

2.　　投訴人感到不滿，指食環署延誤對從他住所及超級市場收集的牛奶樣本進行酸性及農藥測試。他又認為所進行的測試不恰當，因為他懷疑牛奶是在包裝過程中遭清潔劑污染。為此，他於二零零五年六月再去信食環署，但該署只給予簡覆，而沒有作進一步回應。

## 食環署的調查

3.　　食環署對食物投訴的調查包括檢驗相同的產品及有關處所，以確保有關投訴不是由食物生產過程或銷售點的系統性問題所導致。政府化驗所測試食物樣本所需的時間，會視乎化學分析的複雜程度而定。

4.　　完成調查後，食環署發現既缺乏足夠證據，也沒有把握可以成功檢控所涉進口商或超級市場。該署認為其職員在處理投訴時已遵照部門程序，而在完成調查後亦已給予投訴人具體回覆。

5.　　本署注意到，食環署大體上已遵照既定程序處理有關投訴。然而，在初次接到政府化驗所的分析報告時，該署花費約一個月時間向進口商和超級市場索取有關牛奶產品的進一步資料。在收到政府化驗所的農藥化驗分析總結報告後，該署亦耗時兩個多月才給投訴人具體回覆。

6.　　本署建議，食環署日後應迅速處理食物投訴及答覆投訴人。該署亦應就處理投訴的各個階段訂定相關的進度時間表。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

### 投訴人其後的信件

7.　食環署承認，曾誤放有關個案的檔案，以及沒有回應投訴人其後的信件，直至二零零六年七月本署就這宗個案展開查訊，才給予回覆。為此，食環署已向投訴人書面致歉，表示已警告事涉職員，並訂立行政程序，避免延誤處理食物投訴。

8.　就這方面，本署審研了食環署的所謂「監察」措施，發現只不過是每月提交一份載列接到的食物投訴總數的報表，供該署食物監察及投訴組高級人員參考。本署認為，這些資料不足以發揮恰當的監察作用，因此建議食環署設立有效機制，監察有關情況。

### 食物樣本的測試

9.　食環署已重新研究把食物樣本轉交政府化驗所分析的程序：當投訴人聲稱食用某種食物後感到不適時，食環署職員會要求投訴人尋求醫生診治，確定是否有任何懷疑致病媒介，並把有關意見告知政府化驗所，以便他們考慮進行適當的測試。

10.　對食物樣本進行哪些測試的決定屬專業判斷，並非行政事宜，本署無權置評。不過，本署認為，假如能夠提供相關診治意見供政府化驗師參考，以便他們決定進行何種測試，應該是較好的措施。

11.　本署曾就這宗投訴諮詢政府化驗所，並關注到他們亦同意投訴人的意見，認為進行酸鹼值／酸度測試對這宗個案作用不大，因為該盒牛奶已開啟七天。這項意見與食環署的説法迥異，因該署曾表示有關測試是根據政府化驗師的專業意見進行的。

12.　本署其後審研投訴人的妻子所填寫的「有關食物投訴的供詞」(「供詞」)，當中記錄了該盒牛奶的開啟及飲用日期，以及味帶苦澀。本署亦曾研究食環署職員當天填寫的「申請樣本分析」表格，當中註明「需進行的分析」為「酸鹼值及可滴定酸度」，但沒有提及該署聲稱的政府化驗師意見，而且事涉職員亦沒有填寫有關測試的情況及背景資料。

13.　為此，本署關注到該署職員或許漏填了某些對政府化驗師十分重要的資料，而假如把牛奶樣本連同供詞一併送交政府化驗師分析，是否就可以避免這種遺漏。因此，本署建議食環署應把供詞的相關部分也送交政府化驗所參考，並規定職員須妥為填寫「申請樣本分析」表格。

14.　鑑於世界各地曾有牛奶在包裝過程中遭清潔劑污染的情況，投訴人認為理應為牛奶樣本進行清潔劑測試。本署認為，食環署肩負本港食物安全的責任，實應就這類事宜建立相關資料庫，並能夠向政府化驗所建議對食物樣本進行特定的測試，以檢驗任何在生產過程中可能混入的異物。本署建議食環署建立一個食物安全資料庫，並在適當時促請政府化驗所及其他食品測試機構留意相關的問題。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

## 食物環境衛生署

**個案編號：OMB 2007/1658**

**固定攤位小販 — 沒有跟進投訴及遲遲未作回覆**

### 投訴

投訴人曾多次致電食物環境衛生署(「食環署」)，指有三個固定小販攤位的持牌人違反法例規定，把攤位出租給他人經營業務。該署一名職員承諾會跟進其投訴，但卻沒有任何回覆。

### 對固定攤位小販的規管

2. 根據《小販規例》，任何人除非是固定攤位小販牌照的持有人，否則不得使用固定攤位。此外，持牌人必須親自在場處理業務或從旁監督，但可僱用助手。不過，助手不得在持牌人離開攤位期間於攤位內從事販賣活動(除非有合理因由)，否則可被視作非法擺賣而遭檢控。

### 有否接到投訴？

3. 食環署證實，各攤檔均領有有效牌照，而持牌人亦已獲批准僱用助手。雖然該署並無接到上述投訴的記錄，但投訴人所提及的兩個電話號碼確實是該署職員的辦公室及私人流動電話號碼。

4. 事涉職員亦提交陳述書，表示沒有接獲有關的電話投訴，但於某天出外執勤時曾收到一個沒有來電顯示的電話，指稱某街道的固定攤位持牌人違規。由於當時現場環境嘈雜，他沒法聽清楚對方講話的詳細內容。儘管如此，他曾向其下屬查問事涉地點的固定攤檔有否違規情況，獲悉在例行巡查中並未發現任何違規行為。由於缺乏投訴的詳細資料，他無法跟進，亦沒有作任何記錄。

5. 食環署認為，該名職員實應開立檔案，清楚記錄該宗投訴和跟進行動。

6. 該署堅稱從沒有接過有關投訴，但在得悉事件後已派員調查，並致電聯絡投訴人，解釋有關法例和政策內容。

7. 本署注意到，投訴人能詳細描述這事件，而且準確地提供事涉職員的辦公室及私人流動電話號碼。因此，雖然該署否認曾接獲有關投訴，但本署認為有理由相信，該署確曾接到該投訴，可是沒有回覆。

### 有否違反規例？

8. 食環署表示，在過往一年多的例行巡查中，有關攤位的持牌人均在場經營業務，沒有違反持牌條件。此外，該署隨後亦曾多次進行特別巡查，並沒有發現違規情況。

9. 本署曾審研事涉固定攤位的小販牌照，並兩次派員實地視察，發現該三個攤檔當時均正在營業，但在場經營者的面貌全都不像小販牌照上登記的持牌人。

10. 投訴人其後向本署提供補充資料，指其中兩個攤檔的持牌人長時間於內地居住，根本無法按規定在場處理業務或從旁監督。然而，食環署經向入境事務處查詢後，證實這項指稱並非事實。

11. 本署認為，食環署無論如何須密切留意，嚴加巡查，核對經營者與持牌人的確實身份，以防止攤檔違規出租。

12. 食環署承諾會密切留意有關情況，並已適當訓示事涉職員。

這宗個案顯示部門不按程序辦事及延誤

## 食物環境衞生署、屋宇署及水務署

**個案編號：OMB 2007/3947-3949**

**滲水投訴 — 互相推卸責任，未能解決滲水問題**

### 投訴

投訴人向食物環境衞生署(「食環署」)投訴住所浴室出現滲水，該署把投訴轉介屋宇署及水務署跟進。然而，問題持續逾一年仍未獲解決，她於是向本署投訴，指事涉部門及由食環署和屋宇署組成的聯合辦事處(「聯辦處」)互相推卸責任，未能妥善處理其投訴及沒有回應其查詢。

### 食環署／聯辦處的回應

2. 食環署表示一直有按照部門指引及程序，處理這宗滲水投訴，並在取得化驗報告後通知投訴人。此外，該署已盡快發出「擬進入處所通知書」，協助屋宇署的顧問公司職員進入上層單位進行測試。

### 屋宇署／聯辦處的回應

3. 投訴人稱曾多次致電顧問公司及聯辦處，查詢調查結果，但無人回覆。屋宇署表示聯辦處沒有投訴人電話的記錄，而顧問公司則一直未能向聯辦處交代事件。

4. 投訴人指顧問公司的測試比食環署所做的更差，而且找不到滲水源頭。屋宇署表示，聯辦處及顧問公司已按照有關程序及指引處理這宗投訴。顧問公司花了頗長時間調查，是因為進入上層單位時遇到困難，而該公司處理個案的能力亦欠佳。該署因此已決定不再聘用該顧問公司，而聯辦處則會繼續跟進這宗個案。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

### 水務署的回應

5. 投訴人指水務署對其投訴敷衍了事。該署則表示，食環署的初步調查報告未能證實上層單位的水管有滲漏或浪費食水，故無須進一步調查。雖然食環署其後再作第二次轉介，但由於情況並無改變，故水務署維持原本的決定，並迅速回覆投訴人。

### 本署觀察所得及意見

6. 滲水問題可能極其煩擾。然而，私人樓宇的維修事宜(包括解決滲水問題)基本上是業主的責任。要解決問題，事涉各方應合作杜絕滲水源頭。受滲水滋擾的一方可在有需要時聘請專業人士協助，甚至進行民事訴訟。

7. 本署認為，食環署及水務署已根據其法定權力及既定程序，處理這宗投訴。至於聯辦處則因為新成立不久，整體運作及部門間的協調方面尚待改善。本署已向有關部門提出建議，並就聯辦處的工作主動展開直接調查。

8. 不過，屋宇署對顧問公司的監督(包括後者處理這宗個案的態度和效率)亦令我們深感關注。顧問公司在獲委派後數月才到投訴人的單位和樓上單位視察，並於上層單位進行測試後五個月才提交一份不完整的報告。而且，聯辦處雖然多次催促，但顧問公司仍未能修訂其報告，也未有就投訴人的電話查詢向聯辦處交代，使個案一直懸而未決。

9. 本署認為，屋宇署未有妥善監督顧問公司的工作表現，故此已向該署提出建議。就此，屋宇署表示已在新的顧問合約中加入條款，就各個主要工作階段訂定完成時限，並且制訂部門指引，以評估顧問公司的工作表現。

**這宗個案顯示部門辦事疏忽**

## 食物環境衞生署及律政司

**個案編號：OMB 2006/4476；OMB 2007/0177**

**處理拋擲垃圾個案 — (a) 強逼舉報人提供個人資料及出庭作證；以及 (b) 未能就撤銷檢控提供合理解釋**

### 投訴

投訴人向食物環境衞生署(「食環署」)舉報有人「從車上拋擲垃圾」。其後，他應食環署要求到該署簽署提交法庭的文件，該署職員當時語帶恐嚇，要求他提供住址及在案件開審時出庭作證。投訴人於是向僱主請假，但在三天後獲告知律政司認為證據不足，該署已向法院申請撤銷檢控。

2. 投訴人不滿被迫提供個人資料及同意出庭作證，而其後卻獲告知檢控已撤銷。投訴人又指食環署沒有詳細解釋為何撤銷檢控。他透過政府綜合電話查詢中心(「查詢中心」)投訴和要求詳細解釋，但不得要領，於是向本署投訴食環署及律政司。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

## 否認強逼投訴人

3.　　負責處理個案的食環署職員否認曾恐嚇或強逼投訴人提供資料或出庭作證。經調查後，食環署認為沒有證據顯示有人為錯誤，但已提醒該職員日後在處理市民投訴或查詢時，必須清楚解釋署方的政策和工作程序，以免產生誤會。

## 已按程序辦事

4.　　食環署表示，地區辦事處的職員已根據既定指引來處理投訴人透過查詢中心提出的投訴，而且已向投訴人匯報事情的最新發展，以及為造成不便而致歉。

5.　　至於因證據不足而決定撤銷檢控一事，食環署解釋已按照有關程序蒐集資料，展開檢控及諮詢律政司，並在考慮律政司的意見後才作出決定。

## 解釋預早通知投訴人的原因

6.　　食環署解釋，通知投訴人準備有關審訊，並同時徵詢律政司的法律意見，旨在爭取時間。不過，該署同意投訴人可能會認為這個做法太輕率，故此已指示有關職員日後應先確定是否決定進行檢控，才通知舉報人出庭作證，避免產生誤會。該署為此向投訴人致歉。

## 律政司的意見

7.　　律政司解釋，食環署一般可自行決定是否提出檢控，但有需要時，亦可就證據是否充分而徵詢法律意見。在這宗個案，食環署是在展開檢控行動後才諮詢律政司的。經研究案情後，律政司認為證據不足。

## 本署的意見及結論

8.　　由於缺乏獨立佐證，本署無從判斷食環署職員曾否強逼投訴人透露地址。然而，本署認為市民舉報有人「從車上拋擲垃圾」時是否提供個人資料純屬自願，食環署職員應向投訴人解釋提供有關資料的利弊。此外，該署應等候律政司的法律意見，先確定表面證據是否足以繼續進行檢控，才通知投訴人出庭作證。

9.　　由於法律程序或提出檢控的決定屬於不受本署調查的行動，本署對此不予置評。至於律師與當事人（即律政司與食環署）之間享有特權的保密通訊，本署認為，食環署已盡量向投訴人提供可透露的資料。無論如何，案件是否有足夠證據提出檢控，是本署職權範圍以外的專業判斷。

**這宗個案顯示部門的辦事程序欠周詳**

# 附件 15
# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

## 食物環境衞生署及消防處

個案編號：OMB 2007/3854-3855

食物環境衞生署 — 食肆牌照申請 — 要求申請人提交有效的消防年檢證書，但大廈內的其他食肆沒有這證書卻可繼續營業

消防處 — 消防安全監察 — 沒有適時巡查及容許延遲維修消防裝置

### 投訴

投訴人向食物環境衞生署(「食環署」)申請普通食肆牌照，以便在某大廈內開業。該署要求他提交事涉大廈的有效「消防年檢證書」，但他認為不公平，因為大廈的消防年檢證書其實早已過期，而大廈內其他食肆仍可繼續經營。

2. 此外，大廈的消防年檢證書過期七個多月後，消防處才派員檢查。在檢查期間，該處發現大廈消防設備不符規格，遂要求業主立案法團(「法團」)在30天內維修，但後來又批准延期60天。投訴人不滿消防處的延誤影響了食環署處理其牌照申請的進度。

### 消防年檢規定

3. 根據《消防(裝置及設備)規例》，消防裝置的擁有人必須每12個月安排註冊承辦商檢查消防裝置至少一次，事後承辦商須簽發消防年檢證書給擁有人，並把副本送交消防處。

4. 消防處訂明，普通食肆牌照申請人必須符合所有消防規定，才可獲發「消防證明書」。

### 食環署的規定合理

5. 食環署根據法例規定，要求投訴人提交消防證明書，而投訴人所指的消防年檢證書，則是簽發消防證明書的條件之一。由於消防裝置必須裝設妥當，以保障食客和樓上居民的安全，因此本署認為該署的要求合法合理。

### 但對整體安全不大關注

6. 另外，投訴人指大廈內其他食肆即使沒有有效的消防年檢證書，仍可繼續經營。食環署雖然聲稱無權以欠缺有效消防年檢證書為理由拒絕為食肆續牌，但本署質疑該署是否就可以對整體安全問題置之不理。

7. 因此，申訴專員決定為此另作深入查訊。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

### 消防處的延誤及內部協調不足

8. 消防處解釋，由於每年均須處理大量消防年檢證書，該處只能抽查，而事涉大廈未被抽中。在接到投訴人的投訴後，該處已進行巡查，並向有關法團發出警告信，規定在28天內修復消防裝置。法團要求延期，以便召開管理委員會及業主大會。在再度巡查後三星期，消防處向法團發出通知書和檢控警告，要求在60天內完成維修。

9. 本署認為，上述三星期的延誤並不合理。再者，雖然本署明白消防處資源緊絀，但擔心有些沒有被抽查的大廈業主未必會把消防裝置維持在良好操作狀態，以致構成嚴重的安全問題。有鑑於此，本署促請消防處修訂有關程序，在接到承辦商的檢查報告後，立即向大廈業主發出維修通知書。

10. 本署亦留意到，消防處轄下的牌照及審批總區防火辦事處和消防設備專責隊伍，分別負責處理食肆牌照申請和調查樓宇消防裝置。就這宗個案而言，前者雖然發現大廈消防裝置有問題，卻沒有把情況轉告後者，以致後者在接到有關投訴後才跟進。這反映出消防處內部溝通和協調嚴重不足。

11. 消防處接納本署的建議，並已推行新的通報機制，加強內部協調和溝通。

**這宗個案顯示部門延誤、協調不足及對公眾安全缺乏關注**

## 前教育統籌局

**個案編號：OMB 2007/2793**

**代職人員 — 在審批某特殊學校申請聘用代職護士一事上處理失當**

### 影響護理服務

投訴人的女兒在某特殊學校就讀。駐校護士因懷孕期間出現流產先兆，需要臥牀休養，但前教育統籌局（「教統局」）（註：教統局已於二零零七年七月一日重組為教育局）硬性規定校方須直接聘用代職護士，不能經中介機構（如醫療服務機構）聘請，學校因而無法在急需護士的情況下向這類機構求助，結果影響護理服務。投訴人認為制度僵化，其女兒亦因此成為受害者。

### 相關規定

2. 事涉特殊學校的校長曾向教統局查詢聘請代職護士的事宜。該局一名職員當時表示，有通告訂明校方須小心查核準代職護士所填報的資料及學歷，以釐定其日薪率（即以政府津貼支付的「薪金」）。校長亦須向代職護士詳細說明聘用條款，而薪金則須直接付予代職人員而非中介機構。這些措施旨在確保服務質素，以及護士與學校之間保持良好溝通。

3. 由於駐校護士只是間斷地放取15天病假，前教統局認為，學校須依據《特殊學校資助則例》的規定及上述通告，聘用臨時代職護士，並以固定日薪方式支付其薪金。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

### 實行較靈活的措施

4.　　鑑於近年護士人手短缺，教育局決定自二零零七／零八學年起，容許學校更靈活運用現金津貼聘請代職護士或護理服務。

### 建議容許更大彈性

5.　　本署認為，雖然該駐校護士只是間斷地放取15天病假，但她在分娩前可能仍需要臥牀休養，或者會持續數月放取病假。因此，教育局屆時應考慮批准學校以月薪方式聘用代職護士。

6.　　該局的通告並無明文規定特殊學校不能經中介機構聘請代職護士。事實上，學校可與中介機構簽訂服務合約，由機構代為審核準代職護士的資歷。由於醫療服務機構有代職護士名單，在尋找適當人選方面定會比學校更容易和更有效率。

7.　　故此，教育局應在通告內訂明，學校可以經中介機構聘請代職護士，同時提供清晰的執行指引。

8.　　教育局已落實上述各項建議。

這宗個案顯示部門的辦事程序缺乏彈性

## 香港考試及評核局

個案編號：OMB 2007/2534

評閱考試答卷 — 在評閱香港高級程度會考兩個科目的答卷方面有欠妥善

### 投訴

　　投訴人參加了二零零七年香港高級程度會考(「高考」)。他指香港考試及評核局(「考評局」)在評閱以下兩個科目的答卷時有欠妥善：

(a)　英語運用科卷E(「英語卷E」)其中一道試題；以及

(b)　中國語文及文化科試卷三(「中文卷三」)最後一部分。

*英語卷E*

2.　　二零零七年高考英語卷E中，有一道試題要求考生撰寫一封不多於500字的信，如超出字數限制，將不會得到「字數限制」的額外兩分，一如二零零六年英語卷E的評分準則。但是，考評局在該次考試後修訂了有關的評卷參考，訂明評卷員只會評閱至500字，超出字數限制的部分，甚至不會獲得內容方面的評分。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

*中文卷三*

3. 中文卷三註明全部試題均須作答，答錯會被扣分，但沒有説明漏空不答會如何處理。投訴人曾向考評局查詢，該局表示沒有作答不會扣分，但他認為漏空不答即是沒有遵照「全部試題均須作答」的要求，故此應該扣分。他認為考評局應在試卷上説明這個準則。

## 考評局的回應

*英語卷E*

4. 英語卷E的主要目的，是評定考生能否在工作及學習上準確地運用英語寫作能力，而他們能否在500字之內有效地表達重點，也是評卷的重要一環。

5. 考評局表示，評卷參考是依據試題編訂，年年不同。該局亦一直勸諭教師和學生，不應把過往的評卷參考視為日後試卷的標準作答模式。

6. 考試結束後，考評局會根據整體考生在考試時的表現和行為等特定情況，研究修訂評卷參考。考評局表示這符合該局的一貫做法和國際常規。該局亦已公布有關詳情，供大眾參考。

7. 故此，考評局不可能在考試前讓考生知悉有關評卷參考。不過，每年考試結束後約六個月，該局便會出版及發售各科的《考試報告及試題專輯》，內容包括當年的評卷參考。

8. 就二零零七年英語卷E而言，評卷小組發現，不少考生的答案都大幅超出500字的限制，給他們評分不但等同「獎勵」他們忽視考試規則，而且違背了以考試評核考生能力的目的。評卷小組因此決定，大幅超出字數限制的那部分，不會獲得內容方面的分數，但評卷員仍會就整體答案給予考生表達能力方面的評分。

*中文卷三*

9. 試卷註明「全部試題均須作答」，是相對於其他可選擇題目作答的試卷（例如作文）而言。故此，考生漏空試題不答不算是違規，而只會在該試題獲得零分。

## 本署觀察所得及評論

10. 設計試卷及編訂評卷參考涉及專業判斷，並非行政事宜，故本署只會評論考評局的有關程序及處理方式。

*公眾的期望*

11. 鑑於高考成績對考生有莫大影響，本署理解考評局在英語卷E訂定字數限制，並對超出限制的考生施以懲罰的原因，是為了避免他們不遵守考試規則反而取得優勢，對其他考生造成不公。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

12.　然而，考評局每年均印製評卷參考，確實是供教師、學生及其他人士作參考之用。故此，部分考生期望（儘管並無合理依據）該局沿用類似上一年的評卷參考，是可以理解的，除非該局在考試前公布評卷參考已作改動，或在試卷上予以清楚註明，尤其是類似這宗個案中的重大改動。

13.　至於中文卷三，按照常理，考生漏答試題應不會失分或得分，不過，投訴人的質疑仍值得我們關注。

*須有更清晰指引*

14.　本署認為，為避免再出現類似誤會或爭拗，考評局應在考生手冊及有關試卷上說明大幅超出字數限制的那部分答案，將不會在內容方面獲得評分；以及訂明會如何處理「漏空不答」的情況。

## 消防處

### 個案編號：OMB 2007/0200
### 清理樹木 — 拒絕清理塌下的樹木

#### 投訴

投訴人指稱，某鄉村有枯樹塌下，橫卧行人路已一年多，但消防處拒絕清理。

#### 責不在消防處

2.　消防處表示，該處的資源主要用於滅火、救援和防火工作。在執行有關職務時，消防處可運用《消防條例》所賦予的權力，移除障礙。

3.　然而，塌樹若不危害生命財產，應視乎情況，由其他部門處理。假如發現塌樹構成危險，則消防處定會提供協助。

4.　就這宗個案而言，消防處發現有關小路並非主要通道，塌樹亦沒有構成即時危險。此外，塌樹位於私人地段，該地段的業權人有責任去清理，故此消防處沒有採取行動。

#### 民眾安全服務隊的協助值得表揚

5.　其後，民眾安全服務隊（「民安隊」）派員把該樹鋸斷，由村民移走。

#### 本署的評論

6.　本署十分讚賞民安隊隊員積極服務的熱忱。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

7. 雖然嚴格來説，消防處並無責任清理這類塌樹，但該樹已有一年多無人處理，而漁農自然護理署亦評定該樹有「潛在危險」。因此，本署認為，消防處作為常規部隊，專責服務市民大眾，理應靈活處理此事，積極提供協助。

8. 本署欣悉，消防處已參照這宗個案，制訂相關指引，並為員工提供培訓和額外裝備，以便處理同類情況。

這宗個案顯示部門未能熱心助人和靈活處事

## 破產管理署

**個案編號：OMB 2007/0389**

**保險單 — (a)無理要求保險公司取消投訴人的保險單；以及(b)誤導投訴人其保險單不會被取消及變現**

### 投訴

投訴人被法院頒令破產，破產管理署(「破管署」)遂成為他的財產接管人(「受託人」)。投訴人一直購有人壽儲蓄保險單，受益人原本是其母親，後經修改為其妻子。破管署職員曾向投訴人表示，由於該保險單的受益人是投訴人的妻子，保險單不可能因破產令而被受託人取消及變現。投訴人的妻子於是繼續為該保險單繳交保險費。但是，保險公司其後發信通知投訴人，該保險單已被受託人取消及變現。投訴人因此認為受破管署職員誤導，令妻子平白繳付了幾個月的保險費。

### 取消保險單

2. 破管署作為受託人，可將破產人的資產變賣，以支付破產案的費用及償還債項。如破產人購買了人壽儲蓄保險，破管署可將保險單的剩餘價值變現。

3. 投訴人已在「資產負債狀況説明書」內申報該保險單受益人是其妻子。《已婚者地位條例》第13條規定，如人壽保單或儲蓄壽險保單的受益人是配偶或子女，則根據該保險單須支付的款項不得構成受保人(即這宗個案中的投訴人兼破產人)的部分產業。換言之，保險單的價值受上述條例保障，不得用作償還投訴人的債務。但是，投訴人於申請破產前五年內把該保險單的受益人由其母親改為其妻子。破管署認為，此舉構成以「低於一般價值而訂立一項交易」的資產轉移，可被視為無效。因此，破管署有權要求保險公司取消事涉保險單，並將其剩餘價值交給該署。

### 沒有誤導性陳述

4. 至於投訴人指受破管署職員誤導一事，由於該職員已在較早前離職，該署未能查證。然而，破管署從該職員發給保險公司的有關信件內容推斷，當時他正在查核事涉保險單內容，理應未決定如何處理該保險單，故亦應未作任何定論或承諾。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

5.　另外，由於該職員在有關信件中使用了錯誤的檔案編號，又將保險公司的覆函誤放在另一個檔案的文件夾內，以致該保險單事宜沒有獲得即時跟進。破管署已提醒所有處理個案的職員注意，確保檔案編號正確及文件妥善存檔。

6.　破管署已向投訴人退回其破產後至事涉保險單取消日為止其妻子所繳付的保險費。

### 本署的評論

7.　本署認為，即使破管署職員曾表示投訴人的人壽儲蓄保險單的受益人是「妻子」，不可能被取消，他只是向投訴人解釋《已婚者地位條例》其中一項條文的意思。當然，若該職員能同時表明他仍要向保險公司查證，則更為妥善。

8.　本署得悉，破管署已就文書及存檔方面的錯誤，採取了適當跟進行動。

## 差餉物業估價署

### 個案編號：OMB 2007/0354
### 村屋門牌編號 — 不當地為兩棟村屋編配相似的門牌號數

### 投訴

投訴人在新界某村屋的一個單位居住。二零零二年，差餉物業估價署(「差估署」)把其地址定為該村的「11號地下B室」。然而，投訴人其後發現，郵件經常被錯誤派遞至附近門牌號數相近的「11 B號」村屋，對他和家人造成不便。

### 編配門牌號數的規定

2.　差估署署長獲法例授權，為任何臨向或毗連任何街道的建築物編配門牌號數。在新界鄉村，差估署會參照地政總署提供的地名資料，為新建成並獲發滿意紙的物業主動編配門牌號數。至於現存的鄉郊物業，則會在收到申請後編配正式門牌號數。

3.　在為建築物編配門牌號數時，差估署須按照附近其他樓宇的排列狀況及現時的門牌號數，依次序編配。該署亦須為附近的地盤預留門牌號數，務求整體門牌編號有合理的連貫性。

4.　差估署最初於一九九七年為事涉單位所在的村屋編配「11號」門牌。其後，村屋的業主遞交「物業詳情申報表」，表示地下樓層已分為A及B室(後者是投訴人的住宅單位)，該署遂於二零零二年將事涉單位的門牌定為「11號地下B室」。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

5.　　事實上，投訴人的妻子也曾向郵政署投訴郵遞出現混亂的問題。二零零六年九月，該署及差估署派員一同實地視察，確定投訴人單位的地址正確無誤，而「11 B號」則並非差估署編配的正式門牌號數。差估署遂聯絡「11 B號」村屋的戶主，但他一直沒有按該署建議申請正式門牌號數。

6.　　郵政署其後已採取措施，改善派遞郵件到投訴人住址的服務。

### 本署觀察所得及意見

7.　　差估署根據既定的政策和指引，把投訴人住宅單位的門牌定為「11號地下B室」，並無不妥。

8.　　然而，該署只能與採用非正式門牌號數的鄉郊物業業主(如這宗個案的「11 B號」村屋戶主)磋商，而不能硬性規定村屋接受正式的門牌號數，則顯示有關政策和指引有不足之處。

9.　　本署欣悉，差估署隨後已為「11 B號」村屋編配適當的正式門牌號數，事件獲圓滿解決。此外，該署亦會監察為鄉郊物業編配門牌號數的情況，不斷作出改善。

這宗個案顯示部門的政策及指引有不足之處

## 稅務局

個案編號：OMB 2007/3240

鎔免申請 — 沒有跟進投訴人的豁免商業登記費申請

### 投訴

　　二零零五年六月，投訴人以平郵向稅務局申請豁免當年的商業登記費，但該局一直沒有回覆。二零零六年四月初，她再向該局提出上述申請，而這次則以傳真方式提交。同時，她亦申請豁免隨後一年的商業登記費。她其後致電該局查詢，職員表示，假如沒有收到該兩份申請表定會聯絡她。然而，她一直未接到該局任何通知。

2.　　二零零七年五月，投訴人親往稅務局查詢申請的進展，但職員表示從沒有收過有關申請。投訴人認為是該局職員失職，沒有跟進其申請。

### 稅務局有不同說法

3.　　該局從沒有收過投訴人所述的兩份申請表，亦沒有接聽過所指的查詢電話，因此無從跟進。

4.　　投訴人提供的申請表影印本顯示，所使用的申請表格是新修訂版本。然而，該局在二零零六年三月開始修訂有關表格，同年六月才正式派發新表格。換言之，二零零六年六月前，該局所派發的仍是舊版本。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

5.　　投訴人為何在新修訂的版本尚未開始派發前，竟然能夠取得和填寫新表格，稅務局實在無法了解。因此，該局懷疑其指稱不盡不實。

### 投訴有疑點

6.　　投訴人堅稱曾以舊表格提出申請。然而，由於原有申請表已模糊褪色，因此她用新版本的表格重新填上資料，然後才提出投訴。投訴人承諾會郵寄一份已褪色的原有申請表正本，供本署參閱。然而，本署一直沒有收到有關文件。

7.　　本署認為，投訴人關於表格已模糊褪色的解釋，令人難以置信。況且，她向本署投訴時並未提及此事。因此，本署與稅務局一樣，對投訴人的指稱表示懷疑。

**這宗個案顯示投訴人的指稱有疑點**

## 運輸署

**個案編號：OMB 2007/4698**

**空氣質素及噪音管制 — 對於某巴士總站的公共巴士所造成的空氣及噪音污染管制不足**

### 投訴

　　投訴人指某路線的巴士服務在非泳季周末及公眾假期的使用率，僅為泳季時的兩至三成，但巴士公司一直維持正常班次，因此造成空氣和噪音污染。

2.　　他曾多次向運輸署投訴，但該署的回覆均表示有需要維持現有班次，以應付市民的需求，卻沒有提供數據支持。

3.　　他亦投訴巴士司機停車時沒有熄匙，並且批評運輸署沒有嚴格監察巴士公司執行「停車熄匙指引」。

### 巴士班次恰當

4.　　本署得悉，運輸署已派員實地視察及調查，證實巴士乘客量在泳季與非泳季大致相若。該署也曾諮詢當區區議會的意見，而區議會亦贊成維持巴士服務班次。

### 改善措施

5.　　運輸署已督促巴士公司提醒車長，盡量避免巴士在總站等候過久，以及須遵從「停車熄匙指引」。

6. 本署建議，運輸署亦應尋求環境保護署協助，監察巴士總站附近的空氣質素及噪音水平是否符合法例要求。假如發現超出法例的規定，運輸署應考慮補救辦法，包括遷移巴士總站。

這宗個案顯示部門必須加強監察

## 環境保護署

### 個案編號：OMB 2007/0017

### 車輛黑煙管制 — (a) 胡亂檢舉一輛客貨車排放過量黑煙並要求進行廢氣測試；以及 (b) 車輛廢氣測試中心的驗車結果不準確

#### 投訴

環境保護署(「環保署」)的黑煙檢舉員發現投訴人的客貨車排放過量黑煙，遂向投訴人發出「將車輛送交車輛廢氣測試中心通知書」，要求他將車輛送到認可的測試中心進行廢氣測試。

2. 投訴人的客貨車在A中心進行三次廢氣測試都不合格，隨後在B中心卻測試合格。

3. 投訴人認為環保署的檢舉員單憑肉眼主觀判斷，以致該署要求他驗車。他又指A中心的驗車結果不準確。

#### 黑煙檢舉員制度

4. 環保署表示，該署的黑煙檢舉員均曾接受專門訓練並通過有關考試，能夠憑肉眼判斷車輛排放的黑煙是否超出法定水平。車主若對於被檢舉有異議，可向環保署提出。假如證實檢舉員的檢舉水平欠佳，該署會取消其資格。

#### 廢氣測試

5. 車輛於進行廢氣測試時，應在馬力、煙霧水平及引擎轉速三方面皆符合要求，才算正式合格。

#### 投訴人車輛測試結果

6. 環保署表示，投訴人的客貨車在A中心曾接受三次測試，結果在煙霧水平及引擎轉速兩方面均未能達到要求。在B中心進行測試時，引擎轉速仍低於要求下限，應視為「不合格」。不過，該署按過渡期安排，暫准其通過測試，讓投訴人有更多時間修妥車輛。

#### 測試結果準確

7. 環保署查核A和B兩個中心的相關記錄及電腦數據後，確定廢氣測試系統正常，該四次測試結果均準確。事涉車輛可能因機件老化導致引擎表現不穩定，故每次測試結果都不同。

## 本署的評論及建議

8. 本署認為，環保署的現行安排足以防止黑煙檢舉員錯誤檢舉車輛的情況。

9. 四次測試結果均顯示投訴人的客貨車性能欠佳，亦反映環保署要求投訴人驗車的決定正確。

10. B中心其實已在驗車報告上蓋印，指出車輛引擎轉速不在指定範圍之內，「然而，環保署按過渡期安排，容許此車輛通過測試。車主應隨即跟進及妥善維修」。可能是由於蓋印不清晰，以致投訴人沒有注意。

11. 另一方面，B中心發給投訴人的「運輸署驗車合格證明書」註明是「通知車主其車輛的廢氣測試已合格」，或會令車主誤以為車輛不需要維修。本署已就此點建議環保署檢討。

12. 本署亦建議環保署考慮設定時限，規定未能完全通過黑煙測試的車輛必須在限期前修妥。

13. 環保署已同意就上述兩項問題進行檢討。

這宗個案顯示部門發出的資料有誤導成分

# 職業訓練局

### 個案編號：OMB 2007/1336
### 停車位申請 — 處理申請程序混亂及職員態度無禮

## 投訴

投訴人指職業訓練局(「職訓局」)某分校的夜校組在處理其車位申請時程序混亂，負責的職員又對他無禮。

## 按個別情況處理申請

2. 一直以來，夜校的停車位原則上只供教職員使用。然而，對於須駕車返校的殘障人士及有特別需要的學生，亦可向校方申請。校方會按個別情況處理，因此，夜校組沒有發出任何通告邀請學生申請停車位。

## 沒有訂定截止日期

3. 夜校組本來沒有訂定截止申請日期，但由於收到的申請表格數量甚多，夜校組主管遂口頭指示職員停止接受申請，以便盡快處理積壓的工作。

# 附件 15
## 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

4.　　投訴人其後遞交其申請表格時，夜校組職員表示已停止接受申請，但他仍堅持要遞交，職員只好接受。職訓局強調，夜校組已在合理時間內處理其申請，而不獲批准是因為資格不符。

### 沒有明確指引

5.　　本署留意到，校方從來沒有正式通知學生(例如發出通告)在哪種情況下可申請使用停車位，也沒有訂明申請和截止日期，只是隨意停止接受申請。對不知情的學生造成不公，難免引起爭拗。

6.　　就這次事件而言，校方在截止申請後仍接受投訴人的申請表格，對其他並未堅持遞交申請者亦是不公。從行政角度而言，校方確實有多方面不當。

7.　　至於投訴人指負責的職員言詞和態度無禮，事涉職員均予否認。在缺乏獨立佐證的情況下，本署不予置評。無論如何，有關職員及校方已向投訴人致歉。

### 建議提供適當的收費停車位

8.　　本署認為，成人教育的學生應對自己上課的交通安排負責。除殘疾者外，校方無須提供免費停車位給學生。然而，若任由校內停車位空置而不用，也是未能善用公共資源。

9.　　因此，本署建議，職訓局考慮把夜間的停車位改為收費方式，或外判由停車場管理公司經營，供夜校學生付費使用。

10.　　夜校組隨後已發出行政通告，把部分停車位以月費方式供夜校學生使用。

這宗個案顯示機構欠缺妥善的辦事程序

## 懲教署

### 個案編號：OMB 2006/4171
### 服刑人士物資 — 拒絕提供額外毛氈

### 投訴

　　投訴人在泰國服刑數年後被遣返香港，在懲教署轄下某院所繼續服刑。由於習慣了炎熱的氣候，他要求院所管方提供額外毛氈，但管方以其未獲駐院所醫生支持為由予以拒絕。

附件 15

# 經初步查訊後終結的個案撮要選錄

## 依規則辦事

2. 懲教署表示，管方會因應院所位處的地區、所內服刑人士的普遍年齡和季節氣溫轉變等因素，釐訂向服刑人士派發毛氈的數量。若醫生支持，管方會為個別服刑人士提供額外毛氈。這項安排既可確保所有服刑人士得到一致及公平的對待，亦有助維持院所的秩序及紀律。

3. 就這宗個案而言，醫生曾為投訴人檢查身體，認為沒有實際健康理由支持其索取額外毛氈的要求，而事後投訴人亦沒有因此感到不適。其後，由於天氣轉冷，管方已主動向服刑人士多發一張毛氈，至每人合共四張。

## 本署的評論

4. 原則上，懲教署有責任確保服刑人士獲得一致和公平的對待，物資運用得宜。管方處理是項要求的做法亦符合《監獄規則》的規定。

5. 然而，投訴人曾在熱帶國家生活多年，對寒冷天氣或會特別敏感。他要求額外毛氈保暖，相信是出於實際需要。管方應酌情處理，照顧個別服刑人士的特殊需要。

## 懲教署的跟進措施

6. 本署欣悉，懲教署已檢討有關措施，並提醒各院所主管和醫生應彈性處理類似個案。

這宗個案顯示部門不為他人設想